

Carta de Serviços

Campus Floresta

Floresta, Dezembro -

## Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto Federal nº 6.932, de 11 de agosto de 2009 e tem o objetivo de informar ao cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade da Administração Pública do Governo Federal. No caso do IFSertão-PE, pelos setores que compõem o Campus Floresta, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. É uma ferramenta de gestão que integra o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública), com ações voltadas aos princípios de participação, comprometimento e transparência, promovendo a qualidade do atendimento ao cidadão.

## Glossário

**IFSertão-PE** – Instituto Federal do Sertão Pernambucano.

**Servidores** – professores e técnicos administrativos em educação do IFSertão-PE.

**Comunidade acadêmica** – alunos e servidores do IFSertão-PE.

**Campus** – uma unidade institucional com atividades majoritariamente educacionais. Por exemplo, contém alunos.

**Reitoria** – uma unidade institucional com atividades majoritariamente administrativas. Por exemplo, não contém alunos.

**Unidade Institucional** – campus ou reitoria.

**Setor** – é uma entidade que compõe o organograma da unidade institucional. Cada setor tem uma pessoa (ou mais) designada como responsável pelo setor.

**Coordenação** – é um setor que tem uma função de confiança FG atribuída a um responsável.

**Departamento** – é um setor que tem uma função de confiança CD4 atribuída a um responsável.

**Diretoria** – é um setor que tem uma função de confiança CD3 atribuída a um responsável.

**Setor vinculado** – é supervisionado por um setor vinculante.

**Setor vinculante** – tem um (ou mais) setores para supervisionar.

## Direção-geral

A Direção-Geral é setor vinculado à reitoria. É responsável pela administração, coordenação e supervisão de todas as atividades do campus.

## Dados do setor

E-mail: [cf.direcao@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cf.direcao@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone: (87)3877-2797 e (87)3877-2708.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/campus/floresta>

Mídias Sociais:

## Serviços Prestados

1. Exercer a representação legal do Campus;
2. Coordenar e supervisionar a utilização dos recursos orçamentários do Campus;
3. Supervisionar os núcleos avançados, polos e centros vocacionais tecnológicos vinculados ao Campus;
4. Promover o processo de escolha dos representantes da comunidade acadêmica (ou seja: discentes, docentes e técnicos administrativos em educação) dos órgãos colegiados integrantes da administração da Instituição;
5. Planejar, executar e coordenar as políticas institucionais, em articulação com as Pró-Reitorias e Diretorias Sistêmicas, de acordo com as diretrizes homologadas pelo Conselho Superior, em consonância com o Estatuto, com o Projeto Pedagógico Institucional, com o Plano de Desenvolvimento Institucional e com o Regimento Geral do IFSertão-PE;
6. Cumprir e fazer cumprir as disposições do Estatuto, do Regimento Geral, regulamentos internos e decisões dos colegiados e dos órgãos da administração superior;
7. Supervisionar a política de comunicação social e informação do Campus;
8. Propor o calendário anual de referência para as atividades acadêmicas do Campus;
9. Articular a celebração de acordos, convênios, contratos e outros instrumentos jurídicos com entidades públicas e privadas, no âmbito do Campus;
10. Zelar pelo cumprimento das leis e normas, das decisões legais superiores, bem como pelo bom desempenho das atividades do Campus;
11. Apresentar anualmente à Reitoria e ao Campus relatório consubstanciado das atividades para subsidiar o relatório de gestão e a prestação de contas do Instituto;
12. Participar do planejamento institucional e articular o planejamento anual do Campus;
13. Designar ou dispensar servidores(as) para o exercício de cargos comissionados e funções gratificadas no Campus;
14. Zelar pela manutenção dos bens patrimoniais do Campus;
15. Criar grupos de trabalho e comissões de assessoramento, para auxiliar no desempenho das funções da direção;
16. Convocar e presidir as reuniões do Conselho do Campus;
17. Coordenar a elaboração do Plano de Ações Estratégicas, em consonância com o PDI;
18. Representar o Campus nos foros específicos da área, quando se fizer necessário;
19. Desenvolver outras atividades inerentes ao cargo ou que lhe sejam atribuídas por instância competente.

## Estrutura de Serviços

Requisito	A depender da solicitação pode se exigir especificidade.
-----------	----------------------------------------------------------

Meio utilizado	Memorando, e-mail institucional ou presencial, dependendo do serviço.
Público-alvo	Servidores da instituição, Alunos e Sociedade
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.
Responsáveis pelo atendimento	Rosineuman de Souza Soares Leal <a href="mailto:rosineuman.soares@ifsertao-pe.edu.br">rosineuman.soares@ifsertao-pe.edu.br</a> – (87) 3877-2797 / 3877-2708
Local de Acesso	Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário	De segunda a sexta, das 08:00 as 12:00 e das 14:00 as 18:00.
Prioridade nos atendimentos	Em ordem de chegada e idosos, gestantes, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.
Contrapartida	Gratuito
Prazo	Até 3 dias úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.

## Secretaria/Assessoria de Gabinete (AGC)

A Secretaria/Assessoria do Gabinete (AGab) é setor vinculado à Direção-geral. É responsável pelo apoio e assessoramento às ações políticas, administrativas e sociais da Direção-geral.

### Dados do setor

E-mail: [cf.direcao@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cf.direcao@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone: (87)3877-2797 e (87)3877-2708.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-direcao-geral>

### Serviços Prestados

1. Coordenar, controlar e supervisionar as atividades desenvolvidas pela estrutura organizacional básica do Gabinete da Direção-geral;
2. Articular as relações e ligações entre a direção e as demais autoridades da Instituição, bem como os setores do campus, as representações sindicais e estudantis e a sociedade em geral;
3. Assistir a Direção-geral no seu relacionamento institucional e administrativo;
4. Realizar a gestão documental no âmbito do gabinete;

5. Representar e/ou substituir a direção quando designada;
6. Gerenciar a agenda da Direção-geral;
7. Gerenciar os atos administrativos e normativos da Direção-geral aos setores (ou pessoas) destinados/interessados;
8. Secretariar as reuniões presididas pela Direção-geral ou por seu representante;
9. Dar publicidade, junto à Assessoria de Comunicação (ASCOM), dos Instrumentos Normativos (Estatuto, Regimentos, Regulamentos, Portarias, Resoluções, entre outros) do Campus e das Atas de Reuniões do Conselho do Campus (CONCAMPUS);
10. Atender aos públicos interno e externo do Campus;
11. Assistir direta e imediatamente a Direção-geral em toda sua representatividade política, administrativa e social;
12. Acompanhar o procedimento de solicitação de diárias e passagens, do campus no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP).
13. Desempenhar outras atividades correlatas e/ou afins delegadas pela Direção-geral;

## Estrutura de Serviços

Requisito	A depender da solicitação pode se exigir especificidade.
Meio utilizado	Memorando, e-mail institucional ou presencial, dependendo do serviço.
Público-alvo	Servidores da instituição, Alunos e Sociedade
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.
Responsáveis pelo atendimento	Joelma Nascimento Coutinho <a href="mailto:joelma.coutinho@ifsertao-pe.edu.br">joelma.coutinho@ifsertao-pe.edu.br</a> (87) 3877-2797/3877-2708.
Local de Acesso	Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário	De segunda a sexta, das 08:00 as 12:00 e das 14:00 as 18:00.
Prioridade nos atendimentos	Em ordem de chegada e idosos, gestantes, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.
Contrapartida	Gratuito
Prazo	Até 3 dias úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.

# Departamento/Diretoria de Administração e Planejamento (DAP)

O Departamento/Diretoria de Administração e Planejamento (DAP) é setor vinculado à Direção-geral. É responsável pelo planejamento, compras e licitações, execução orçamentária e financeira, administração e gestão de contratos, patrimônio e almoxarifado, manutenção, limpeza e transporte, contabilidade, tecnologia da informação e unidade produtiva. Compete ao DAP junto aos setores vinculados, o planejamento, o fomento, a ordenação, a elaboração e a supervisão de ações e processos administrativos visando planejar, executar e prestar contas dos recursos oriundos do erário, apoiando e consolidando a missão institucional do ensino, pesquisa e extensão, além de atividades relativas à administração de materiais, bens móveis e imóveis e serviços terceirizados, dentre outros.

## Dados do setor

E-mail: [cf.dap@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cf.dap@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone: (87) 3877-2797/3877-2708.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-diretorias>

Mídias Sociais: Não há no momento.

## Serviços Prestados

1. Coordenar, organizar, orientar e dirigir os setores sob sua responsabilidade;
2. Coordenar o planejamento e a execução das atividades no Campus;
3. Assessorar a Direção-geral em assuntos relacionados à administração do patrimônio e financeiro do Campus, bem como participar das atividades relativas ao orçamento;
4. Elaborar e executar o orçamento do Campus;
5. Coordenar as atividades de contabilidade e escrituração do patrimônio, almoxarifado, compras, do orçamento e das operações econômico-financeiras;
6. Subsidiar a Direção-geral com informações referentes à previsão e à realização de todos os recursos destinados para o Campus;
7. Elaborar e encaminhar prestações de contas quando solicitado;
8. Fazer cumprir as condições estabelecidas nos contratos de prestação de serviços;
9. Subsidiar a Auditoria Interna na fiscalização dos investimentos, aplicação dos recursos e execução orçamentária;
10. Fazer cumprir a legislação vigente quanto à Administração Pública.

## Estrutura de Serviços

Requisito	A depender da solicitação pode se exigir especificidade.
Meio utilizado	Presencial, e-mail institucional, agendamento eletrônico, telefone, memorando ou outro meio oficial de comunicação digital.
Público-alvo	Servidores e comunidade acadêmica da instituição; Sociedade.
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.
Responsáveis pelo atendimento	Danilo Rosa Quirino de Sá <a href="mailto:danilo.quirino@ifsertao-pe.edu.br">danilo.quirino@ifsertao-pe.edu.br</a> (87) 3877-2797/3877-2708.
Local de Acesso	Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário	De segunda a sexta, das 08:00 as 12:00 e das 14:00 as 18:00.
Prioridade nos atendimentos	Em ordem de agendamento (ou chegada) e atendimento prioritário para idosos, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.
Contrapartida	Gratuito.
Prazo	Até 72 horas úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.

## Coordenação de Planejamento, Licitações e Compras (CPLIC)

A Coordenação de Planejamento, Licitações e Compras (CPLIC) é setor vinculado ao Departamento/Diretoria de Administração e Planejamento (DAP). É responsável pela execução dos procedimentos necessários para a aquisição de bens duráveis e de custeio para o funcionamento e manutenção do campus, além de prestar apoio direto ao DAP do campus nas atividades necessárias.

### Dados do setor

E-mail: [cf.cpl@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cf.cpl@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone: (87) 3877-2797/3877-2708.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-coordenacoes>

Mídias Sociais: Não há no momento.



## Serviços Prestados

1. Gerenciar as demandas de compras e contratação de serviços;
2. Realizar pesquisas de preços;
3. Implantar e manter cadastro de fornecedores atualizado;
4. Realizar os procedimentos para contratações diretas, como as dispensa e inexigibilidades, por exemplo;
5. Elaborar editais e atas de registro de preços para os processos licitatórios, bem como de termos de referência, promovendo sua publicidade; submetendo à avaliação da área técnica os eventuais pedidos de esclarecimento e impugnações recebidos durante os procedimentos licitatórios;
6. Submeter à avaliação da área técnica as amostras de produtos a serem adquiridos, quando assim exigir o projeto básico ou o termo de referência;
7. Dar suporte ao (s) pregoeiro (s) durante a realização dos pregões nos eventuais julgamentos de recursos administrativos;
8. Gerenciar o controle e o agendamento das licitações;
9. Gerenciar as atas de registro de preços, promovendo sua publicação no Diário Oficial da União;
10. Subsidiar as decisões da gestão quanto às solicitações de adesão às atas de registro de preços;
11. Encaminhar as informações referentes às licitações e atas de registro de preços para que sejam publicadas no sítio da instituição;
12. Apresentar relatórios periódicos das licitações realizadas pelo Campus e do gerenciamento das atas de registro de preços;
13. Dar suporte ao DAP do Campus.

## Estrutura de Serviços

Requisito	Para ter acesso a todos os requisitos, documentos e procedimentos necessários para aquisição de bem ou contratação de serviços, clique no link abaixo. Nele consta o Manual de Licitações e Compras do Instituto Federal do Sertão Pernambucano.  Link de acesso rápido: <a href="https://ifsertao-pe.edu.br/index.php/proad-planejamento">https://ifsertao-pe.edu.br/index.php/proad-planejamento</a> .
Meio utilizado	Presencial, e-mail institucional, agendamento eletrônico, telefone, memorando ou outro meio oficial de comunicação digital.
Público-alvo	Servidores e comunidade acadêmica da instituição; Sociedade.
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.



Responsáveis atendimento	pelelo	(87) 3877-2797/3877-2708.
Local de Acesso		Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário		De segunda a sexta, das 08:00 as 12:00 e das 13:00 as 17:00.
Prioridade nos atendimentos		Em ordem de agendamento (ou chegada) e atendimento prioritário para idosos, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.
Contrapartida		Gratuito.
Prazo		Até 72 horas úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.

## Coordenação de Execução Orçamentária e Financeira (CEOF)

Coordenação de Execução Orçamentária e Financeira (CEOF) é setor vinculado ao Departamento/Diretoria de Administração e Planejamento (DAP). É responsável pelo gerenciamento da execução do orçamento através das ações de empenho, liquidação e pagamento. O setor analisa e controla as entradas e saídas dos recursos orçamentários e financeiros da unidade, executando, em conjunto com o DAP.

### Dados do setor

E-mail: [cf.dap@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cf.dap@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone: (87) 3877-2797/3877-2708.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-coordenacoes>

Mídias Sociais: Não há no momento.

### Serviços Prestados

1. Verificação de disponibilidade orçamentária e financeira;
2. Execução da programação orçamentária e financeira do Campus conforme os compromissos e recursos disponibilizados;
3. Emissão de empenhos no SIASG e SIAFI;
4. Reforço/anulação de empenhos;
5. Solicitação de recurso financeiro (PF);

6. Liquidação de despesas do Campus pelo fornecimento de materiais, prestação de serviços, pagamento de diárias para servidores e bolsas para alunos;
7. Recolhimento de impostos e tributos;
8. Emissão de ordem bancária;
9. Emissão de GRU, bem como a regularização de valores devolvidos por GRU;
10. Regularização de ordens bancárias canceladas;
11. Consultas referentes a ordens bancárias, ordens bancárias canceladas, valores inscritos em RAP, entre outros;
12. Registro de todos os fatos que impliquem em movimento financeiro e/ou orçamentário;
13. Fornecimento de informações para subsidiar a tomadas de decisões e controle do DAP do Campus.

## Estrutura de Serviços

Requisito	Encaminhamento do DAP e DG.
Meio utilizado	Presencial, e-mail institucional, agendamento eletrônico, telefone, memorando ou outro meio oficial de comunicação digital.
Público-alvo	Servidores e comunidade acadêmica da instituição; Sociedade.
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.
Responsáveis pelo atendimento	Monique de Souza Silva Gomes <a href="mailto:monique.souza@ifsertao-pe.edu.br">monique.souza@ifsertao-pe.edu.br</a> (87) 3877-2797/3877-2708.
Local de Acesso	Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário	De segunda a sexta, das 08:00 as 12:00 e das 14:00 as 18:00.
Prioridade nos atendimentos	Em ordem de agendamento (ou chegada) e atendimento prioritário para idosos, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.
Contrapartida	Gratuito.
Prazo	Até 72 horas úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.

## Coordenação de Gestão de Pessoas (CGP)

A Coordenação de Gestão de Pessoas (CGP) é setor vinculado à Direção-geral. É responsável pelas atividades que envolvem a gestão de pessoas em consonância com a política de pessoal. Compete ao setor, no âmbito da unidade institucional: apoiar e desenvolver atividades integradas com a Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP); catalogar a legislação relacionada à gestão de pessoas; acompanhar os programas de benefícios, direitos e obrigações dos servidores; gerenciar a lotação, movimentação e progressão funcional dos servidores; participar da elaboração de políticas de gestão de pessoas junto ao Conselho do Campus; gerenciar as demandas relacionadas à formação continuada dos servidores; e encarregar-se de atualizar dados, fornecer e divulgar informações relacionadas à gestão de pessoas, quando requisitadas pela Administração Pública na unidade institucional ou por Órgãos Vinculantes.

## Dados do setor

E-mail: [cf.cgp@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cf.cgp@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone: (87) 3877-2797/3877-2708.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-coordenacoes>

Mídias Sociais: Não há no momento.

## Serviços Prestados

1. Orientar pessoas e gerir processos de matéria de pessoal, de acordo com o [Manual de Normas de Pessoal](#), que sejam do interesse dos servidores da unidade institucional;
2. Informar à DGP e à Direção-Geral da unidade institucional, mensalmente, sobre relatório de frequência dos servidores;
3. Promover a integração dos servidores na instituição.
4. Participar das atividades planejadas na unidade institucional.
5. Gerenciar as avaliações de desempenho dos servidores.
6. Integrar às comissões e receber a documentação relativa a editais de contratação de servidores temporários ou substitutos.
7. Prestar e manter informações sobre assuntos referentes aos servidores da unidade aos setores e órgãos vinculantes, diretamente ou através dos sistemas eletrônicos institucionais.
8. Atender e orientar os servidores quando da realização de recadastramentos, declarações, atestados, perícias médicas e outros procedimentos ou serviços (procedimentos, trâmite, homologação, prazos, e afins).
9. Gestão do SCDP dos servidores (quando for o caso).
10. Gerenciar e apoiar programas para qualidade de vida dos servidores.
11. Atender aos públicos interno e externo da unidade institucional.
12. Outras atividades relacionadas ao setor.

## Estrutura de Serviços

Requisitos:	Para iniciar/alterar/cancelar solicitação de serviços, procurar a Coordenação. Visando agilizar a solicitação, é possível consultar o sítio para providenciar a documentação necessária: <a href="http://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/manual-de-normas-de-pessoal">http://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/manual-de-normas-de-pessoal</a> .
Meio utilizado:	E-mail institucional, agendamento eletrônico, telefone, memorando ou outro meio oficial de comunicação digital.
Público-alvo	Servidores e comunidade acadêmica da instituição; Sociedade.
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.
Responsáveis pelo atendimento	Maria Zilda Gomes de Menezes <a href="mailto:zilda.menezes@ifsertao-pe.edu.br">zilda.menezes@ifsertao-pe.edu.br</a> Willyane Kamila Manicoba Honorio <a href="mailto:willyane.kamila@ifsertao-pe.edu.br">willyane.kamila@ifsertao-pe.edu.br</a> (87) 3877-1104-3877-2825
Local de Acesso	Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário	De segunda a sexta, das 08:00 as 12:00 e das 13:00 as 17:00.
Prioridade nos atendimentos	Em ordem de agendamento (ou chegada) e atendimento prioritário para idosos, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.
Contrapartida	Gratuito.
Prazo	Até 72 horas úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.

## Coordenação de Tecnologia da Informação (CTI)

A Coordenação de Tecnologia da Informação (CTI) é setor vinculado ao Departamento/Diretoria de Administração e Planejamento (DAP). É responsável pela gestão das atividades que envolvem a Tecnologia da Informação (TI), fornecendo suporte de hardware e software na instituição. Compete ao setor, no âmbito da unidade institucional: prever a necessidade de equipamentos para atendimento das demandas de Tecnologia da Informação (TI); assessorar a comunidade acadêmica na aplicação e utilização de novas soluções integradas de TI; aplicar as políticas de segurança necessárias à manutenção e disponibilidade de dados e serviços; e desenvolver atividades de TI em consonância com as diretrizes, normas e políticas de tecnologia da informação da instituição.

## Dados do setor

E-mail: [cfl.suporte@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cfl.suporte@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone: (87)3877-1104 e (87)3877-2825.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-coordenacoes>

Mídias Sociais: Não há no momento.

## Serviços Prestados

1. Gerenciar a execução de tarefas de operação, instalação e manutenção preventiva e corretiva de hardware e software (por exemplo: equipamentos de informática e sistemas computacionais, entre outros) e backup da base de dados dos sistemas da unidade institucional;
2. Prestar suporte técnico aos usuários;
3. Acompanhar e assessorar os estagiários que atuam no setor de TI;
4. Garantir o gerenciamento e segurança da rede de dados e voz (permissões de acesso) bem como todos os dos recursos e serviços computacionais a ela conectados direta ou indiretamente, executando diagnóstico e correção de falhas;
5. Participar tecnicamente das contratações de bens e serviços de TI e gerenciar a qualidade dessas contratações;
6. Elaborar e manter atualizada a documentação da infraestrutura de TI e do parque tecnológico;
7. Garantir a aplicabilidade da política de segurança da informação na unidade institucional;
8. Prestar atendimento às demandas cotidianas de TI apresentadas pelos demais setores, possibilitando o adequado funcionamento destes através do uso de recursos tecnológicos e sistemas fornecidos pela instituição.
9. Participar, junto com os demais campi e Reitoria, da elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI);
10. Identificar novas necessidades institucionais e gerenciar projetos na área de TI, administrando seus recursos; e
11. Outras atividades relacionadas ao setor.

## Estrutura de Serviços

Requisitos:	Para iniciar/alterar/cancelar solicitação de serviços, procurar o setor. Visando agilizar a solicitação, é possível registrar a solicitação através do link: <a href="https://sistema.floresta.ifsertao-pe.edu.br/glpi">https://sistema.floresta.ifsertao-pe.edu.br/glpi</a>
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Meio utilizado:	E-mail institucional, agendamento eletrônico, telefone, memorando ou outro meio oficial de comunicação digital.
Público-alvo	Servidores e comunidade acadêmica da instituição; Sociedade.
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.
Responsáveis pelo atendimento	Daniilo Rosa Quirino de Sá <a href="mailto:daniilo.quirino@ifsertao-pe.edu.br">daniilo.quirino@ifsertao-pe.edu.br</a> Vagner de Souza Alves <a href="mailto:vagner.souza@ifsertao-pe.edu.br">vagner.souza@ifsertao-pe.edu.br</a> (87) 3877-2797/3877-2708.
Local de Acesso	Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário	De segunda a sexta, das 08:00 as 12:00 e das 13:00 as 17:00.
Prioridade nos atendimentos	Em ordem de agendamento (ou chegada) e atendimento prioritário para idosos, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.
Contrapartida	Gratuito.
Prazo	Até 72 horas úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.

## Setor de Apoio ao Ensino (SAE)

O Setor de Apoio ao Ensino (SAE) é responsável pelo acompanhamento e orientação dos alunos com relação à manutenção da boa convivência, do fortalecimento de vínculos sociais e da ordem na Unidade Institucional, além de colaborar com as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Compete ao setor, assistir e orientar os alunos no aspecto de disciplina, lazer, segurança, saúde, pontualidade e higiene, dentro das dependências do campus e fora dele quando em atividades de responsabilidade da Instituição.

### Dados do setor

E-mail: [cf.de@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cf.de@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone: (87) 3877-2797/3877-2708.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-coordenacoes>

Mídias Sociais: Não há no momento.



## Serviços Prestados

1. Auxiliar nas atividades de ensino, pesquisa e extensão;
2. Orientar os alunos nos aspectos comportamentais conforme regulamento institucional;
3. Assistir os alunos nos horários de lazer;
4. Zelar pela integridade física dos alunos;
5. Atender e encaminhar os estudantes em caso de indisciplina, conflitos e questões de saúde aos setores e profissionais responsáveis, quando necessário;
6. Orientar o corpo discente pela manutenção, conservação e higiene das dependências da instituição;
7. Comunicar à coordenação de serviços gerais, sobre questões de manutenção, conservação e higiene nos ambientes das salas de aula e nas dependências de uso aos discentes;
8. Assistir o corpo docente nas unidades didático-pedagógicas com os materiais necessários e execução de suas atividades, incluindo entrega de pincéis, apagadores, controles remotos e projetor multimídia;
9. Alocar e agendar as salas de aula durante o período letivo;
10. Atuar em editais de concessão de auxílios da assistência estudantil bem como na divulgação, orientação, recebimento de documento, entre outros;
11. Comunicar à coordenação casos de indisciplina dos estudantes, conflitos e questões de saúde aos setores e profissionais responsáveis, quando necessário;
12. Apoiar as coordenações de cursos e o setor pedagógico no controle de aulas permutadas;
13. Atender os pais de alunos e o público geral, sempre que relacionados aos assuntos pertinentes ao Ensino, encaminhando-os, quando necessário, ao setor competente;
14. Intermediar, quando necessário, a comunicação de forma ágil, eficiente e integrada entre os estudantes e os diversos setores e profissionais do campus;
15. Promover o respeito, a preservação da identidade, autonomia, valores, ideias e crenças em conformidade ao que preconiza o Regimento Geral do IF Sertão-PE, o Estatuto da Criança e do Adolescente e a Constituição Federal como dever de todos;
16. Recepcionar os alunos e monitorá-los durante os intervalos;
17. Assessorar nas atividades, viagens e eventos extra campus, voltadas ao Ensino, Pesquisa e Extensão;
18. Contribuir de forma integrada, com os demais integrantes da comunidade do IF Sertão-PE, pelo zelo à integridade física dos alunos;
19. Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional.

## Estrutura de Serviços

Requisitos:	Para iniciar/alterar/cancelar solicitação de serviços, procurar o setor
-------------	-------------------------------------------------------------------------



	Coordenação.
Meio utilizado:	E-mail institucional, agendamento eletrônico, telefone, memorando ou outro meio oficial de comunicação digital.
Público-alvo	Servidores e comunidade acadêmica da instituição; Sociedade.
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.
Responsáveis pelo atendimento	Gerson Henrique Souza dos Santos <a href="mailto:gerson.henrique@ifsertao-pe.edu.br">gerson.henrique@ifsertao-pe.edu.br</a> Mayara Novaes Menezes <a href="mailto:mayara.menezes@ifsertao-pe.edu.br">mayara.menezes@ifsertao-pe.edu.br</a> Jamie Anderson Lima Cavalcanti <a href="mailto:jamie.cavalcanti@ifsertao-pe.edu.br">jamie.cavalcanti@ifsertao-pe.edu.br</a> Sandra Regina do Nascimento Silva <a href="mailto:sandra.nascimento@ifsertao-pe.edu.br">sandra.nascimento@ifsertao-pe.edu.br</a> (87) 3877-2797/3877-2708.
Local de Acesso	Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário	De segunda a sexta, das 08:00 as 12:00 e das 13:00 as 17:00.
Prioridade nos atendimentos	Em ordem de agendamento (ou chegada) e atendimento prioritário para idosos, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.
Contrapartida	Gratuito.
Prazo	Até 72 horas úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.

## Setor de Assistência a Saúde (SAS)

O Setor de Ações em Saúde (SAS) é setor vinculado ao Departamento de Ensino. É responsável pela execução de prevenção e promoção da saúde, desenvolvendo ações de educação em saúde, consultas médicas e de enfermagem, procedimentos ambulatoriais e primeiros socorros. Promove campanhas educativas de prevenção a agravos à saúde dos discentes e servidores. Articula o encaminhamento aos pontos de atenção do SUS, da Assistência Social (SUAS) e outros serviços públicos adequados para o quadro.

### Dados do setor

E-mail: [cf.de@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cf.de@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone:(87) 3877-2797/3877-2708.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-coordenacoes>

Mídias Sociais: Não há no momento.

## Serviços Prestados

1. Prestar atendimento, individualizado ou em grupo, para estudantes que procuram o serviço por iniciativa própria ou por solicitação ou indicação de docentes e/ou pais;
2. Promover ações de prevenção relativas a comportamentos e situações de risco (uso e abuso de substâncias psicoativas, violência);
3. Fomentar diálogos temáticos com os familiares dos estudantes, garantindo a sua participação, na vida acadêmica do educando e na democratização das decisões institucionais;
4. Realizar acompanhamento sistemático das turmas de modo a identificar dificuldades de natureza diversa que podem refletir direta ou indiretamente no seu desempenho acadêmico, intervindo e encaminhando, quando necessário.

## Estrutura de Serviços

Requisitos:	Para iniciar/alterar/cancelar solicitação de serviços, procurar o setor.
Meio utilizado:	E-mail institucional, agendamento eletrônico, telefone, memorando ou outro meio oficial de comunicação digital.
Público-alvo	Servidores e comunidade acadêmica da instituição; Sociedade.
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.
Responsáveis pelo atendimento	Clodoaldo Alves Campos <a href="mailto:clodoaldo.campos@ifsertao-pe.edu.br">clodoaldo.campos@ifsertao-pe.edu.br</a> Amanda de Medeiros Lima <a href="mailto:amanda.lima1@ifsertao-pe.edu.br">amanda.lima1@ifsertao-pe.edu.br</a> (87) 3877-2797/3877-2708.
Local de Acesso	Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário	De segunda a sexta, das 08:00 as 12:00 e das 13:00 as 17:00.
Prioridade nos atendimentos	Em ordem de agendamento (ou chegada) e atendimento prioritário para idosos, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.

Contrapartida	Gratuito.
Prazo	Até 72 horas úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.

## Núcleo de Apoio Pedagógico (NAP)

O Núcleo de Apoio Pedagógico (NAP) é setor vinculado ao Departamento de Ensino. É responsável por acompanhar e orientar as atividades de ensino, dando o apoio técnico-pedagógico necessário aos docentes, auxiliando o educando em todo o seu processo educativo e dando suporte à pesquisa e à extensão.

### Dados do setor

E-mail: [cf.de@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cf.de@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone: (87)3877-1104 e (87)3877-2825.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/campus/floresta>

Mídias Sociais: Não há no momento.

### Serviços Prestados

1. Acompanhamento do processo ensino-aprendizagem da instituição;
2. Assessorar e acompanhar o cumprimento do Projeto Pedagógico dos Cursos (PPC) bem como dar suporte na elaboração e revisão de Projetos Pedagógicos de Curso;
3. Analisar os planos de disciplinas dos docentes bem como o acompanhamento de sua execução;
4. Acompanhar a didática envolvida no processo ensino-aprendizagem, referente ao planejamento, metodologia, recursos, relação professor-aluno e avaliação da aprendizagem;
5. Monitorar a realização de horário de atendimento individual ao discente;
6. Prestar orientações pedagógicas para docentes recém-admitidos;
7. Identificar situações de discentes com necessidade de atendimento individualizado e prestar os encaminhamentos necessários;
8. Suscitar e participar da elaboração de projetos interventivos objetivando a superação de entraves surgidos no processo ensino-aprendizagem;
9. Atuar como pesquisador de processos educativos e organizacionais;

10. Participar da elaboração de instrumentos específicos de orientação pedagógica e educacional;
11. Organizar eventos de natureza pedagógica;
12. Acompanhamento dos registros de frequência e notas de alunos no SAGE e intervenção em casos de baixa frequência e/ou notas com risco de aprovação e/ou evasão;
13. Realizar atividades formativas e/ou integradoras entre família e escola;
14. Atender pais e discentes para ouvidoria e possíveis encaminhamentos;
15. Promover encontros com pais para a realização das orientações necessárias;
16. Realizar ouvidoria acerca das percepções dos discentes sobre o andamento pedagógico;
17. Participar e executar plano anual de formação continuada para docentes;
18. Promover encontros pedagógicos periódicos;
19. Organizar e operacionalizar a reunião de pais e mestres e plantões pedagógicos;
20. Organizar e participar das reuniões dos Conselhos de Classe, subsidiando-as com informações referentes a notas e frequência dos discentes;
21. Assessorar o Departamento/Diretoria de Ensino no tocante à legislação educacional, orientando docentes e discentes;
22. Contribuir com ações de natureza pedagógica das Coordenações de Curso;
23. Assessorar as atividades de planejamento e avaliação realizadas pelos docentes, oportunizando regularidade ao desenvolvimento dos processos educativos;
24. Atuar como pesquisador de processos educativos e organizacionais;
25. Acompanhar o preenchimento dos Diários de Classe e o lançamento de informações relativas a notas e frequência no Sistema Acadêmico, emitindo bimestralmente relatórios;
26. Levantar e processar, em parceria com as Coordenações de Curso, informações semestrais/ anuais sobre evasão e reprovação;
27. Assessorar atividades formativas e/ ou integradoras entre família e escola;
28. Elaborar e acompanhar junto ao Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Especiais (NAPNE) as atividades pedagógicas da inclusão no Campus;
29. Participar da (re)construção, implementação e avaliação do Projeto Pedagógico Institucional;
30. Participar de estudos de revisão de currículo;
31. Realizar levantamento do perfil dos alunos ingressantes;
32. Participar de comissões institucionais relacionadas a questões pedagógicas, de acesso, permanência e êxito.

## Estrutura de Serviços

Requisitos:	Para iniciar/alterar/cancelar solicitação de serviços, procurar o setor.
-------------	--------------------------------------------------------------------------

Meio utilizado:	E-mail institucional, agendamento eletrônico, telefone, memorando ou outro meio oficial de comunicação digital.
Público-alvo	Servidores e comunidade acadêmica da instituição; Sociedade.
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.
Responsáveis pelo atendimento	Elbiane Leal Novaes de Carvalho Lima <a href="mailto:elbiane.novaes@ifsertao-pe.edu.br">elbiane.novaes@ifsertao-pe.edu.br</a> Iara Ferraz Cornélio <a href="mailto:iara.ferraz@ifsertao-pe.edu.br">iara.ferraz@ifsertao-pe.edu.br</a> Kelli Roberta de Souza Soares L. Gomes <a href="mailto:kelli.soares@ifsertao-pe.edu.br">kelli.soares@ifsertao-pe.edu.br</a> Maria Aparecida de Sá Martins Menezes <a href="mailto:maria.aparecida@ifsertao-pe.edu.br">maria.aparecida@ifsertao-pe.edu.br</a> Elciane Leal Novaes Ferraz Feitosa <a href="mailto:elciane.novaes@ifsertao-pe.edu.br">elciane.novaes@ifsertao-pe.edu.br</a> (87) 3877-2797/3877-2708.
Local de Acesso	Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário	De segunda a sexta, das 08:00 as 22:00.
Prioridade nos atendimentos	Em ordem de agendamento (ou chegada) e atendimento prioritário para idosos, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.
Contrapartida	Gratuito.
Prazo	Até 72 horas úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.

## Departamento de Ensino (DEn)

O Departamento/Diretoria de Ensino (DEn) é setor vinculado à Direção-geral. É responsável pela supervisão e acompanhamento dos resultados e desenvolvimento do ensino no Campus. O setor fomenta, planeja, coordena e acompanha as atividades de ensino.

### Dados do setor

E-mail: [cf.de@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cf.de@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone: (87) 3877-2797/3877-2708.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-diretorias>

Mídias Sociais: Não há no momento.

## Serviços Prestados

1. Elaborar o plano anual de ação do Ensino a ser incluído no Plano de Ação do Campus;
2. Assistir a Direção-geral no seu relacionamento institucional e administrativo;
3. Acompanhar o cumprimento dos atos administrativos;
4. Organizar e manter cadastro de endereços que sejam do interesse da DEn;
5. Participar do planejamento, implementação e avaliação das ações e políticas de ensino do campus, em consonância com as diretrizes definidas pelo Ministério da Educação;
6. Acompanhar a realização das atividades previstas no calendário escolar/acadêmico;
7. Acompanhar as atividades dos setores vinculados administrativamente à DEn;
8. Propor à Direção-geral do campus a oferta de vagas para discentes e docentes;
9. Coordenar conjuntamente com a equipe de gestores e equipe técnico-pedagógica as atividades de planejamento, acompanhamento e avaliação do processo ensino e aprendizagem;
10. Coordenar o planejamento das atividades e distribuição da carga horária docente, e técnicos administrativos com atividades ligadas ao DEn;
11. Manter contato com escolas públicas, Instituições de Ensino Superior, Secretarias de Educação e outras entidades para troca de experiência e informações em assuntos referentes à educação;
12. Organizar e manter atualizado o catálogo de oferta de cursos vinculados à DEn;
13. Organizar a distribuição dos ambientes acadêmicos e horários de utilização pelas turmas;
14. Participar da elaboração das políticas educacionais juntamente com a Pró-Reitoria de Ensino;
15. Identificar demandas e planejar a capacitação dos docentes e técnico administrativos vinculados à DEn;
16. Acompanhar os processos de autorização de funcionamento e reconhecimento dos cursos vinculados ao DEn.

## Estrutura de Serviços

Requisitos:	Para iniciar/alterar/cancelar solicitação de serviços, procurar o Departamento.
Meio utilizado:	E-mail institucional, agendamento eletrônico, telefone, memorando

	ou outro meio oficial de comunicação digital.
Público-alvo	Servidores e comunidade acadêmica da instituição; Sociedade.
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.
Responsáveis pelo atendimento	Aliny Yara Silva de Sá <a href="mailto:aliny.yara@ifsertao-pe.edu.br">aliny.yara@ifsertao-pe.edu.br</a> José Almeida da Silva Júnior <a href="mailto:jose.almeida@ifsertao-pe.edu.br">jose.almeida@ifsertao-pe.edu.br</a> (87) 3877-2797/3877-2708.
Local de Acesso	Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário	De segunda a sexta, das 08:00 as 12:00 e das 13:00 as 18:00.
Prioridade nos atendimentos	Em ordem de agendamento (ou chegada) e atendimento prioritário para idosos, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.
Contrapartida	Gratuito.
Prazo	Até 72 horas úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.

## Coordenação de Unidade Produtiva (CUP)

A Coordenação de Unidade Produtiva (CUP) é setor vinculado ao Departamento/Diretoria de Administração e Planejamento (DAP). É responsável pela administração e planejamento das atividades desenvolvidas na Escola Fazenda do Campus, viabilizando recursos para as ações de ensino, pesquisa e extensão como também o assessoramento técnico das atividades desenvolvidas no setor.

### Dados do setor

E-mail: [cf.cup@ifsertao-pe.edu.br](mailto:cf.cup@ifsertao-pe.edu.br)

Endereço: Rua Projetada, s/n, Caetano II – CEP: 56400-000 | Floresta/PE – Brasil

Localização: [Mapas Google](#).

Telefone: (87) 3877-2797/3877-2708.

Mais informação: <https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/flo-coordenacoes>

Mídias Sociais: Não há no momento.



## Serviços Prestados

1. Alinhar as atividades da Unidade Produtiva com a vocação regional, local e do campus, através do acompanhamento e avaliação das atividades ali desenvolvidas;
2. Apoiar e colaborar com as atividades de ensino, pesquisa, extensão, inovação e desenvolvimento institucional direta (prioritariamente) ou indiretamente relacionadas com as áreas da unidade produtiva;
3. Servir de base para geração/atualização de conhecimentos de profissionais através de cursos, seminários e visitas técnicas;
4. Fomentar a produção e conservação de conhecimento e de atividade de transferência tecnológica;
5. Servir de polo para desenvolvimento de pesquisa científica nas áreas relacionadas com a unidade produtiva;
6. Servir de campo para estágio supervisionado de alunos;
7. Manutenção das culturas e etapas de produção sob sua coordenação;
8. Elaboração de projetos de processamento e beneficiamento da produção, como também a reestruturação e modificação de projetos anteriores;
9. Elaboração de laudos, perícias, pareceres, relatórios, inclusive de incorporação de novas tecnologias;
10. Apresentação dos demonstrativos de ações e resultados da Coordenação aos setores vinculantes, sempre que necessário e ao final de cada período letivo, após avaliações com os servidores do setor.

## Estrutura de Serviços

Requisitos:	Para iniciar/alterar/cancelar solicitação de serviços, procurar a Coordenação.
Meio utilizado:	E-mail institucional, agendamento eletrônico, telefone, memorando ou outro meio oficial de comunicação digital.
Público-alvo	Servidores e comunidade acadêmica da instituição; Sociedade.
Documentos	Para sua comodidade encaminhe sua solicitação por e-mail ou sistema eletrônico de solicitação de serviço.
Responsáveis pelo atendimento	Denison Fábio Nunes Soares <a href="mailto:denison.fabio@ifsertao-pe.edu.br">denison.fabio@ifsertao-pe.edu.br</a> Rafael Soares dos Anjos <a href="mailto:rafael.soares@ifsertao-pe.edu.br">rafael.soares@ifsertao-pe.edu.br</a>
Local de Acesso	Endereço(s) onde o serviço é prestado.
Horário	De segunda a sexta, das 08:00 as 12:00 e das 13:00 as 17:00.
Prioridade nos atendimentos	Em ordem de agendamento (ou chegada) e atendimento prioritário

	para idosos, pessoas com dificuldade de locomoção ou necessidades específicas. Para sua comodidade consulte a agenda e envie um e-mail agendando o atendimento.
Contrapartida	Gratuito.
Prazo	Até 72 horas úteis para primeira resposta da solicitação. Tempo de atendimento pode variar conforme disponibilidade e complexidade da solicitação.